Hoe reageren restaurants op onze mailtjes

Pottenkijken bij rest

Steeds meer restaurants gooien ook op het internet hoge ogen. Zo'n website is wel zo handig: je kan er vaak foto's bekijken, vooraf het menu uitpluizen en soms zelfs al een tafeltje reserveren. Maar reageren de restaurants ook als we niet aan tafel, maar achter onze computer zitten?

In een goed restaurant gaat het 'm natuurlijk niet alleen om de maaltijd die je wordt voorgeschoteld. De bediening, de vriendelijkheid van de ober, de inrichting, de verzorging, de creativiteit die blijkt uit de samenstelling van de menu's, om maar een paar criteria te noemen, zijn eveneens van doorslaggevend belang wanneer je een eethuis een ster wil toekennen volgens jouw persoonlijke waardeschaal. We mogen hetzelfde verwachten van de restaurants die zich op het web aandienen... Hoe worden we onthaald wanneer we met de internetdeur in huis vallen? Reageren ze? En hoe? De lezers van Clickx mogen pottenkijken...



Naamloos bericht - Microsoft Word

Aan...
CC...
Onderwerp:

Hallo,

Volgende week zaterdag 31 mei wordt onze peter 85 jaar. Hebben jullie plaats voor twaalf personen? Daarbij wil ik wel op voorhand vertellen dat er twee vegetariërs en een veganist bij zijn. Kunnen jullie ook voor hen iets lekkers serveren? Hopend op een snel antwoord,

Met vriendelijke groeten

Twaalf restaurants kregen deze e-mail voorgeschoteld.

PUNTENVERDELING

Wie de volgende dag antwoordt, ontvangt 7 punten. Dat is de maximumscore op het onderdeel snelheid. Per werkdag die men treuzelt, verliest men één punt en na 7 werkdagen sluiten we de e-mailbus. Verder zijn er nog 3 punten te verdienen voor relevantie.

Bij Ensor-Inn in Wenduine 'Uw culinair paspoort voor een smakelijk etentje met zicht op zee!' [2] hebben ze een ingang voor trage en één voor snelle internetverbindingen. De e-mailbediening van Kaatje is nochtans razendsnel: "Goeieavond, We hebben nu nog plaats en het is geen probleem om iets lekkers klaar te maken voor de vegetariërs en de veganist. Gelieve zo snel mogelijk te bevestigen en een uur door te geven a.u.b. ('s middags of 's avonds) want het wordt waarschijnlijk wel een druk weekend. Dank en vriendelijke groeten, Kaatje". We bekijken het lentemenu on line, we mogen even bij bekende Vlamingen aanzitten en in De Rode Loper kunnen we meegenieten van evenementen die in deze eetgelegenheid zijn doorgegaan.

In de Kollebloeme te Ieper [7] loopt men iets te snel van stapel. Men gaat er zelfs van uit dat we reeds gereserveerd hebben. "Wij danken u voor de reservatie van 31 mei voor 12 personen. Voor de vegetariërs hebben we vegetari-

			VERZONDEN	ONTVANGEN	SNELHEID MAX 7	RELEVANTIE MAX 3	TOTAAL MAX 10
1	Bij Lamme Goedzak	www.lammegoedzak.be	23 mei	26 mei	7	3	10
2	Ensor Inn	www.ensor-inn.be	23 mei	23 mei	7	3	10
3	Kaarslicht	www.kaarslicht.webb.be	23 mei	24 mei	7	3	10
4	Pazzo	www.pazzo.be	23 mei	26 mei	7	3	10
5	Schildia	www.schildia.be	23 mei	25 mei	7	3	10
6	't Laurierblad	www.laurierblad.com	23 mei	25 mei	7	3	10
7	De Kollebloeme	www.kollebloeme.be	23 mei	24 mei	7	2	9
8	't Heerhuys	www.heerhuys.be	23 mei	27 mei	6	3	9
9	Center Broel	http://users.skynet.be/centerbroelhotel	23 mei	28 mei	5	3	8
10	De Borze	www.deborze.be	23 mei	niet	0	0	0
11	La Piazza	www.lapiazza.be	23 mei	niet	0	0	0
12	't Hoeveke	www.hoeveke-restauratie.be	23 mei	niet	0	0	0

aurants

sche burgers. Tot zaterdag 31 mei, Philippe." Het is een eethuis met een volks karakter en ook dat blijkt uit de webstek.

Pasta of een slaatje

Chef-kok Michel en zijn echtgenote verwelkomen ons in Restaurant Kaarslicht te Eke [3]. Ook hier is de webstek eerder amateuristisch samengesteld met weinig opmaak. We lezen er de dagschotels, maar op de pagina waarop de foto's zouden moeten staan, is zelfs met kaarslicht niets te zien: geen vooraanzicht, geen gezellige haard en waar is de butler waarover men het heeft? "Voor de twee vegetariërs kunnen we misschien een pasta maken of een slaatje. Rond hoe laat mogen wij u verwachten? Om de wachttijd te verkorten is het aangeraden een menu samen te stellen. Met vriendelijke groet, Griffet Michel".

"Wat die vegetariërs betreft kunnen wij een bord maken met allerhande groenten en een groentenkroket daarbij. Een toast champignon zou ook kunnen. Dat weekend staat in het teken van het Visfestival hier in Heist op zondag 1 juni en daarvoor hebben wij een speciaal menutje. Assortimentje van gerookte vissoorten, Vispannetje met tong, zalm, victoriabaars en garnaaltjes, Bavarois met een ijspraline. Dit is louter ter informatie. U kan natuurlijk ook à la carte eten. Vriendelijke groeten en tot binnenkort, Patrick De Breuker." Vier grote parasols waar verlichting en verwarming zijn ingewerkt, overheersen nu de zeedijk ter hoogte van taverne-restaurant Schildia te Heist [5]. Hier geeft men informatie over de bieren, de wijnen, de streek. Al bij al gaat het om een bonte presentatie die geen bepaalde stijl nastreeft.

Peter mag in een privé-salon

"Beste, ... in elk geval zorgen wij voor een attentie voor de verjaardag. Indien gewenst kunnen wij u een tafel voorzien in een privésalon. Het zou wenselijk zijn om vooraf een menu te bespreken. Er is geen probleem voor uw gasten, de vegetariërs en veganist. Wij zullen zeker iets lekkers verzinnen. Alle info kan u vinden op [**www.laurierblad.com**], Guy Van Cauteren" [6]. "Koken is geen kunst, het is een ambacht", is het motto van meesterkok Guy. We zouden het proefondervindelijk moeten vaststellen, maar de website ziet er in ieder geval prachtig uit. Hij is professioneel samengesteld, leest vlot en heeft een aangename tekst/illustratie-verhouding. De stek heeft een geanimeerde stijlvolle navigatiestructuur en alles onderstreept het geraffineerde karakter van het etablissement.

Bij Lammegoedzak (What's in a name?) [1] hebben ze het kennelijk niet zo met veganisten. "Voor de twee vegetariërs is het zeker geen probleem, wel voor de veganist. Daar hadden wij graag op voorhand een gedacht over wat die persoon mag eten of niet. Graag tot uw dienst. Jacques van Seghbroeck". De stek van het restaurant in Damme is qua inhoud erg beperkt, maar alles blijft mooi afgewerkt.

Gesloten op zaterdag, zon- of feestdagen

In Antwerpen bezoeken we Pazzo [4]. Onze 'petere' zal ongetwijfeld de kleine lettertjes niet kunnen lezen op zijn Macscherm, maar de foto's zijn leuk en veelzeggend. Helaas kunnen ze ons niet helpen. "Spijtig genoeg zijn wij zaterdag, zondag en feestdagen gesloten. Hopelijk kunnen wij u een andere keer ontvangen."

"Beste Chris, Vooreerst willen wij u danken voor het vertrouwen hetgeen u in ons stelt. Er is nog plaats voor zaterdag. Wij serveren tevens aangepaste gerechten voor vegetariërs. Laat u mij nog iets weten of ik de plaatsen moet reserveren? Groetjes, Sonja." Ook 't Heerhuys [8] in het schilderachtige Hoeleden-Kortenaken heeft een fraaie webstek. Er zijn interieurfoto's en de menu's voor verschillende gelegenheden kan je on line raadplegen.

Ten slotte komt nog een reactie vanuit hartje Kortrijk. De website van Center Broel [9] komt ons heel verwarrend over. De achtergrond is te druk en de onregelmatige verdeling van tekst en foto's versterken de rommelige indruk. De pagina over het restaurant heeft een heel ander karakter dan die van het hotel. "Wij kunnen u het best helpen door u te verwijzen naar onze website: daar vindt u ook het menu van de maand met all-in-formule. U kunt ook naar onze kaart surfen waar u onze volledige kaart en gerechten vindt. Met beleefde groeten, Gregory".

— Dirk Schoofs —



CONCLUSIE

Negen van de twaalf restaurantsites gaven een antwoord. Dat is lang niet slecht, want heel wat restaurants beschouwen een website nog als een luxe die niet rendeert. Toch springen de mooi opgemaakte websites er echt uit. Een eetgelegenheid met klasse kan zich eigenlijk niets anders permitteren. Hoewel, het zijn niet alleen koks die lange messen dragen, maar op het vlak van e-service hebben deze webadressen alvast hun ster verdiend.